Descripción del Servicio

Punto de servicios necesarios de ProSupport de Dell

Introducción

Dell se complace en proporcionar el punto de servicios necesarios de ProSupport de Dell (los "**Servicios)**") de acuerdo con esta descripción del sistema ("**Descripción del sistema**"). El presupuesto, el formulario de pedido u otra forma de facturación o confirmación de pedido establecidos de común acuerdo (el "**Formulario de pedido**", según corresponda) incluirán el nombre del servicio y las opciones de servicio disponibles que adquirió. Si desea obtener ayuda adicional o solicitar una copia de los contratos de servicio, póngase en contacto con Soporte técnico o con un representante de ventas de Dell.

Alcance del servicio

Los Servicios brindan a los clientes soporte telefónico para respuestas fáciles y rápidas a preguntas comunes sobre los productos cubiertos* de Dell como parte del paquete de puntos de servicios necesarios de ProSupport de Dell. Los Servicios incluyen ayuda con software (soporte de sistemas operativos y aplicaciones), redes (soporte de redes y redes inalámbricas), terceros (soporte conjunto y solución de problemas), corrección de virus (corrección y soporte de spyware y virus), datos (soporte para migración de datos, respaldo y transferencia de archivos) y seguridad (soporte para protección de PC) para productos cubiertos para cada incidente, según lo establecido en la factura del Cliente.

Servicios disponibles	**Descripción del soporte**
Software (Soporte de sistemas operativos y aplicaciones)	Ayuda con el soporte de instalación y configuración del sistema operativo y asistencia adicional con preguntas o problemas sobre aplicaciones comunes, incluido el software contable, conjuntos de productividad, bases de datos y utilidades. Instalación básica de la mayoría del software de terceros.
Redes (Soporte de redes y redes inalámbricas)	Ayuda a configurar o diagnosticar redes punto a punto y Ethernet.
Terceros (Soporte conjunto y solución de problemas de terceros)	Ayuda con la solución de problemas para determinados software de terceros, hardware de impresoras y de periféricos.
Corrección de virus (Soporte de spyware y virus)	Ayuda con la solución de problemas y corrección de la mayoría de virus y spyware.
Datos (Soporte para migración de datos, respaldo y transferencia de archivos)	Ayuda para copiar datos de un disco duro a otro y para migrar datos de un sistema a otro. Formateo y preparación de la unidad que recibe la transferencia de datos para que funcione en el sistema host. Ayuda para respaldar los datos de una PC Dell en medios externos propiedad del cliente. Ayuda para usar utilidades de software para recuperar archivos dañados o que faltan, siempre que sea posible. (Es posible que algunos archivos no se puedan recuperar).
Seguridad (Soporte para protección de PC)	Ayuda con la instalación y la configuración básica de software de seguridad clave (que el cliente adquiere por separado). Ayuda con la instalación y la configuración de software de seguridad y con la configuración de análisis de virus y firewalls personales.

A. Servicios de soporte

Este servicio ofrece soporte técnico telefónico durante el período de cobertura de la garantía de hardware que se aplica a los productos cubiertos del cliente. El soporte puede adquirirse para cada incidente. Este servicio incluye:

- Servicio de soporte por teléfono, durante el horario comercial local, excluyendo los feriados nacionales locales para el centro de expertos globales de Dell con personal de analistas superiores para la ayuda con la solución de problemas de software.
- Un evento de diagnóstico único de ayuda remota para la solución de problemas para los problemas de soporte común de acuerdo con la tabla anterior de la página 1 que indica los servicios disponibles y la descripción de soporte, cuando esté disponible y con el consentimiento del cliente, en que los técnicos de Dell se conecten directamente con su sistema a través de una conexión de Internet segura para acelerar la solución de problemas.
- El soporte está determinado por el tipo de problema. El agente de soporte técnico lo establece en el momento de la llamada del cliente. A continuación, existen dos tipos de problemas cubiertos en esta Descripción del servicio:

Punto de servicios necesario de ProSupport de Dell

Punto de servicio necesario para soporte de software de ProSupport	• SW lo adquirió en la caja o mediante un tercero revendedor. • Funciones de soporte de aplicaciones específicas: instalar/desinstalar actualizaciones, saber cómo hacer algo fácil, reinstalar según la configuración de fábrica. • Cobertura para los exploradores de Internet comunes, programas de correo electrónico, aplicaciones de productividad, finanzas personales, edición de películas y fotografías. Por ej., Adobe Photoshop, MS Office, QuickBooks, Adobe Acrobat. • Incluye configuración de redes inalámbricas o con cable desde la caja a la red. • Ayuda para saber cómo hacer respaldo de datos, migración y transferencia de archivos. • Soporte de sistemas operativos: reinstalación del sistema operativo para respaldo de datos/instalación paralela, ayuda con el mantenimiento y soporte para "saber cómo hacer algo", BSOD, configuración avanzada de Windows Vista, restauración de PC/OSRI con pérdida de datos, configuración avanzada de Windows 7, ayuda para instalar/actualizar y configurar SO XP/Vista. • Soporte con correo electrónico/acceso a Internet: MS Internet Explorer, compatibilidad/conflictos del explorador, tutorial/configuración de servicios de correo electrónico, MS Outlook/Express. • Soporte con la impresora/fax/escáner conectado a la PC.
Punto de servicios necesario de ProSupport para soporte de antivirus/malware	• Ayuda con la corrección de virus, spyware, malware and rootkit en el equipo. • Reparación de cualquier problema del sistema operativo (problemas de arranque, pantallas azules, etc.). • Aplicación de modificaciones y retoques del sistema. • Realización de actualizaciones críticas del sistema operativo. • Prueba del sistema operativo para un funcionamiento correcto. • Proporción de consejos para ayudar a evitar futuras infecciones. • Si no puede reparar un problema mediante los métodos anteriores, el técnico guiará al cliente para una reinstalación del SO.

B. Responsabilidades de Dell y procedimientos para el servicio

Cómo obtener soporte. El cliente, o las personas que el cliente autorice, deben llamar al soporte técnico de Dell para recibir soporte. Un técnico de Dell solicitará el número de pedido del cliente, las marcas de hardware y software relevantes y los números de modelo o versión. Para recibir los servicios, el cliente debe confirmar (a) que tiene acceso total al hardware o software que ha originado el problema y (b) que ha realizado un respaldo del software o de los datos que pueden resultar afectados por el producto cubierto.

Primer paso: llamada para obtener asistencia

- Por solicitudes de soporte telefónico, comuníquese con el soporte técnico de Dell.
- Llame desde una ubicación que tenga acceso físico al producto cubierto si es necesario durante la solución telefónica de problemas.
- Indique el número de la etiqueta de servicio y demás información cuando el agente de soporte técnico se lo solicite. El analista verificará el producto cubierto del cliente y la correspondiente descripción del servicio, y confirmará si los servicios se encuentran vigentes.

Segundo paso: colaboración con la solución telefónica de problemas

- Cuando el analista se lo solicite, el cliente debe identificar los mensajes de error que haya recibido y el momento en que se produjeron, las actividades que hayan precedido al mensaje de error y los pasos que ya haya tomado al intentar solucionar el problema.
- El agente de soporte técnico trabajará con el cliente mediante una serie de pasos para la solución del problema a fin de diagnosticarlo.

Número de pedido. El Cliente debe mantener la confidencialidad del número de pedido que le suministró Dell en relación con estos Servicios. **Dell no es responsable del uso no autorizado del número de pedido o contrato de un Cliente**.

Corrección de virus/spyware. El cliente reconoce que la alteración o corrección de algunos programas de spyware y virus pueden afectar el rendimiento de ciertos programas. Además, ciertas licencias de software pueden restringir la alteración o eliminación de estos programas. El cliente es responsable de examinar dichas licencias y garantizar que los procedimientos que se realizan como parte de estos servicios no afecten dichas licencias o, si lo hacen, que el efecto en dichas licencias o en el rendimiento del sistema sea aceptable. El cliente también reconoce que estos servicios no pueden garantizar que otros virus y spyware no regresarán o aparecerán en el sistema del cliente luego de la prestación de los servicios. Dada la complejidad en aumento de las actividades de corrección de anti-malware/virus y la variedad de problemas que pueden surgir como resultado de la introducción de código malicioso, el cliente ratifica que el rendimiento de este servicio de Dell no brinda ninguna garantía de que no habrá malware después de que se realice el servicio. Dell espera que sus clientes empleen software de protección, como firewalls y software para anti-virus/anti-malware, parta proteger su propia red y sistema contra el acceso no autorizado y la propagación automática de software malicioso.

Copia de archivos. Por ley, Dell no puede copiar material plagiado o protegido por derechos de autor. El cliente reconoce que es propietario del copyright o tiene una licencia para realizar copias de todos los archivos que hay en su sistema y que el cliente no tiene archivos en su sistema que pueden generar que Dell sea responsable de violación de copyright si Dell copia esos archivos como parte de los servicios, como por ejemplo, pero sin limitación, archivos de música, archivos de películas o archivos de fotografías sujetos a restricciones de copyright. El cliente acepta la responsabilidad y acuerda indemnizar y eximir a Dell de toda responsabilidad, daño, demanda o procedimiento judicial que se origine a partir de la imposibilidad del cliente de eliminar dichos archivos del sistema antes de llamar a Dell para solicitar los servicios.

Soporte conjunto

Si surge un problema con determinados software y productos de terceros utilizados comúnmente con el Producto Cubierto del Cliente, Dell proporcionará un único punto de contacto (según lo establecido en este documento) hasta que se aíslen y escalen los problemas al proveedor externo del producto. Específicamente, Dell se comunicará con el proveedor externo y elaborará una "descripción del incidente del problema" o un "formulario de incidencia" en nombre del cliente, además de proporcionar la documentación necesaria del problema. Una vez que se involucre al proveedor, Dell monitoreará el proceso de resolución del problema y obtendrá los planes de resolución y estado del proveedor hasta que este resuelva el problema, ya sea brindando la solución específica, indicando las acciones que se deban tomar para la solución, o proporcionando una solución alternativa, cambios en la configuración o la escalación de un informe de error. Si el Cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de administración de escalación dentro de Dell o de la organización del proveedor.

Para poder utilizar el Soporte Conjunto, el Cliente debe contar con los acuerdos de soporte vigentes y con los derechos correspondientes que le otorgue el proveedor externo respectivo. Una vez aislado e informado el problema del Cliente, el proveedor externo prestará el soporte técnico y brindará una solución. DELL NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS NI DE LOS SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.

Puede ver cuáles son los socios actuales de soporte conjunto en www.Dell.com/CollaborativeSupport. Tenga en cuenta que los Productos Cubiertos de terceros pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

Solución de problemas de software

Este servicio incluye la solución de problemas de software de OEM de Dell con Soporte conjunto (según lo establecido anteriormente) para determinadas aplicaciones, sistemas operativos y firmware de OEM de Dell en los Productos Cubiertos (los "**Productos de software cubiertos**") por vía telefónica o mediante transmisión de software y demás información a través de medios electrónicos o mediante el envío de software, o demás información al cliente. Los Productos de software cubiertos incluyen aplicaciones de cliente instaladas previamente para usuarios finales, como el software Norton AntiVirus™, el paquete de software Microsoft® Office, el software contable Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®. También se admiten ciertas aplicaciones para servidores, como la solución Microsoft Small Business Server. Si desea obtener una lista actualizada de los Productos de software cubiertos, comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell.

Límites del servicio de solución de problemas de software de OEM de Dell. Dell no garantiza la solución de ninguna consulta particular relacionada con software ni garantiza que el Producto de software cubierto produzca un resultado específico. Las situaciones que originen las preguntas del Cliente deben poder reproducirse en un único sistema (*es decir*, una unidad central de procesamiento con su workstation y otros periféricos). Dell puede concluir que un problema de software es demasiado complejo o que el Producto Cubierto del Cliente es de una naturaleza que impide realizar un análisis eficaz de la pregunta mediante el soporte telefónico. El Cliente comprende y acepta que quizá Dell no pueda solucionar las consultas de este tipo, y también comprende y acepta que deberá hacer arreglos independientes con el editor del software en cuestión para solucionar dichas consultas.

C. Este servicio no incluye:

- Mano de obra y reemplazo de piezas para los productos cubiertos. Consulte la garantía limitada y el servicio aplicable para conocer los detalles sobre el reemplazo de piezas y los servicios de reparación de los productos de Dell™.
- Servicios en el sitio o en el hogar. (Estos son contratos por separado con términos y condiciones únicas).
- Soporte cuando la compatibilidad del sistema con el software está en duda o la configuración no es válida.
- Complementos de terceros.
- Suministro de actualizaciones de software o nuevas versiones de software.

- Soporte para versiones de los productos cubiertos anteriores a la versión actual (Dell hará lo que esté a su alcance comercialmente para ofrecer soporte para las versiones anteriores).
- Soporte para freeware o shareware (programas compartidos).
- Servicios de capacitación remota o in situ.
- Scripts, programación, diseño de base de datos o desarrollo Web.
- Claves de productos para activación.
- Recuperación de software o datos perdidos.
- Soporte por daño intencionado o accidental.
    - Otras actividades como la instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, asistencia en capacitación, administración remota o actividades o servicios que no estén descritos explícitamente en esta descripción del servicio.
    - Accesorios, artículos de suministro, reemplazo de medios, suministros operativos, periféricos ni piezas como baterías, estructuras y cubiertas, ni el soporte para estos.
    - Soporte directo de productos de terceros ni soporte de versiones no admitidas actualmente por el fabricante, proveedor o socio.
    - Soporte de equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo: relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), uso indebido, accidentes, maltrato del producto cubierto o sus componentes (por ejemplo: el uso de líneas de voltaje incorrecto, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, la ventilación inadecuada o insuficiente o el incumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), la modificación, la instalación en entornos operativos o físicos incorrectos, el mantenimiento incorrecto por el cliente (o algún agente del cliente), el traslado del producto cubierto, la extracción o alteración del equipo o de las etiquetas de identificación o las fallas causadas por un producto del que Dell no es responsable.
    - Conexión inalámbrica, en red o remota avanzada, instalación, optimización y configuración de aplicaciones que no estén descritas en este contrato.
    - Scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o núcleos recopilados.
    - Cualquier actividad no descrita expresamente en esta Descripción del servicio.
    - Las exclusiones adicionales se pueden aplicar según lo determinado por Dell de vez en cuando y se publicarán en www.dell.com.

Responsabilidades generales del Cliente

Autoridad para otorgar acceso. El Cliente expone y garantiza: que ha obtenido permiso tanto para él como para Dell de acceder y utilizar los Productos Cubiertos, los datos que contenga y todos los componentes de hardware y software que incluya, con el propósito de prestar estos Servicios. Si el Cliente aún no tiene ese permiso, este es responsable de obtenerlo, a su cargo, antes de solicitar a Dell la prestación de estos Servicios.

Cooperación con el analista telefónico y el técnico en el sitio. El Cliente acepta cooperar con el analista telefónico de Dell y con los técnicos in situ, y seguir sus instrucciones. La experiencia muestra que la mayoría de los errores y problemas de sistemas pueden solucionarse por teléfono, como resultado de una estrecha colaboración entre el usuario y el analista o técnico.

Mantener software y versiones revisadas. El Cliente debe mantener el software y los Productos Cubiertos en las configuraciones o los niveles mínimos de versión especificados por Dell según se indique en PowerLink para Dell | EMC Storage o EqualLogic™, o según lo especificado en www.support.dell.com para los Productos Cubiertos adicionales. El Cliente también debe asegurarse de instalar las piezas de reemplazo correctivas, los parches, las actualizaciones de software o las versiones posteriores, según lo indicado por Dell, a fin de mantener la elegibilidad de la solución admitida para este Servicio.

Respaldo de datos, Eliminación de datos confidenciales. El Cliente realizará un respaldo de todos los datos, software y programas existentes en todos los sistemas afectados antes y durante la prestación de este Servicio. El Cliente debe realizar copias de respaldo regulares de los datos almacenados en todos los sistemas afectados como precaución para evitar posibles fallas, alteraciones o pérdidas de datos. Además, el Cliente tiene la responsabilidad de quitar toda información confidencial, propietaria o personal y los medios extraíbles, como tarjetas SIM, CD o tarjetas para PC, sin importar si el técnico in situ está prestando asistencia.

Las siguientes disposiciones que limitan la responsabilidad de Dell por la falla del Cliente de no respaldar datos y eliminar datos confidenciales antes de realizar el servicio se aplican a los clientes comerciales solo en Brasil, Argentina y Chile, y no se aplican a los clientes de consumo personal conforme a las reglamentaciones del consumidor local en dichos países:

DELL NO SE HARÁ RESPONSABLE DE:

- NINGUNA PÉRDIDA DE SUS DATOS CONFIDENCIALES, PERSONALES NI CON DERECHOS DE PROPIEDAD;
- DATOS, PROGRAMAS O SOFTWARE QUE SE PIERDAN O DAÑEN;
- MEDIOS EXTRAÍBLES QUE SE PIERDAN O DAÑEN;
- CARGOS POR DATOS O VOZ A LOS QUE SE INCURRA COMO RESULTADO DE NO QUITAR TARJETAS SIM U OTROS MEDIOS EXTRAÍBLES DENTRO DE LOS PRODUCTOS CUBIERTOS QUE SEAN DEVUELTOS A DELL;
- LA PÉRDIDA DE USO DE UN SISTEMA O UNA RED;
- NINGÚN ACTO U OMISIÓN, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA, POR PARTE DE DELL O DE UN TERCERO PROVEEDOR DE SERVICIOS.

Dell no se hará responsable de la restauración ni de la reinstalación de ningún programa ni dato. Al devolver un Producto Cubierto o parte de este, el Cliente solo incluirá el Producto Cubierto o la parte que haya sido solicitada por el técnico telefónico.

Garantías de terceros. Estos Servicios pueden requerir que Dell acceda a hardware o software que no estén fabricados por Dell. Las garantías de algunos fabricantes pueden anularse si Dell o cualquier otra entidad que no sea el fabricante trabaja en el hardware o software. El Cliente se asegurará de que la prestación de los Servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o de que, si lo hace, el efecto sea aceptable para el Cliente. Dell no se hace responsable de las garantías de terceros ni de ningún efecto que los Servicios puedan tener en dichas garantías.

Términos y condiciones

En esta Descripción del Servicio participan el cliente ("usted" o "Cliente") y la entidad de Dell identificada en la factura de la compra de este Servicio. La prestación de este Servicio está sujeta y se rige por el acuerdo maestro de Servicios firmado por separado por el Cliente y Dell, y que autoriza explícitamente la venta de este Servicio. Ante la ausencia de dicho acuerdo, según la ubicación del Cliente, este servicio se presta sujeto a y regido por los términos comerciales de venta de Dell o el Acuerdo de servicios principal estándar de Dell, o en el caso de que usted sea un cliente de consumo, los Términos y condiciones estándar del soporte de venta, técnico y de servicio de Dell, que están disponibles a solicitud o en el sitio web de Dell local específico del país (según corresponda, el "Acuerdo"). Al grado de que cualquiera de los términos de esta Descripción del servicio entren en conflicto con cualquiera de los términos del Acuerdo, los términos de esta Descripción del servicio prevalecerán, pero limitados al conflicto específico, y no se considerarán como sustitutos de otros términos del Acuerdo que no se contradigan específicamente por esta Descripción del servicio.

Consulte la siguiente tabla. En ella se incluye la URL correspondiente a su ubicación de Cliente en la que podrá encontrar su Acuerdo. Las partes reconocen haber leído dichos términos en línea y aceptan regirse por ellos. Además, el Cliente acuerda que al renovar, modificar, extender o continuar utilizando el servicio más allá del plazo inicial, el servicio estará sujeto a la Descripción del servicio actual disponible para su revisión en www.dell.com/servicedescriptions/global, o en el caso de que sea un cliente de consumo, en **Contratos de servicio | Consumidor de Dell**.

Al hacer su pedido de los Servicios, recibir la prestación de los Servicios o usar los Servicios o el software asociado, o al hacer clic en el botón o marcar la casilla de verificación "Acepto" in situ web Dell.com en conexión con la compra o dentro de una interfaz de Internet o de software de Dell, usted acepta regirse por esta Descripción del servicio y los acuerdos que se incorporan en este documento a modo de referencia. Si acepta esta Descripción del servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal, usted declara que tiene autoridad para vincular dicha entidad a esta Descripción del servicio, en cuyo caso "usted" o "Cliente" hacen referencia a dicha entidad. Además de recibir esta Descripción del servicio, los Clientes de ciertos países también deben firmar un Formulario de pedido.

Ubicación del Cliente	Términos y condiciones correspondientes a la compra de Servicios de Dell	
	Clientes que compran Servicios de Dell directamente a Dell	Clientes que compran Servicios de Dell a través de un revendedor autorizado de Dell
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francocanadiense)	www.dell.ca/terms (inglés) www.dell.ca/conditions (francocanadiense)
Países de América Latina y el Caribe	Sitio web local www.dell.com específico de su país o www.dell.com/servicedescriptions/global.*	Sitio web local www.dell.com específico de su país o www.dell.com/servicedescriptions/global.*
Asia, Pacífico y Japón	Sitio web específico del país local www.dell.com o www.dell.com/servicedescriptions/global, o en el caso de que sea un cliente de consumo, Contratos de servicio | Consumidor de Dell.*	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como receptor del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento relativo al servicio de Dell se entenderá, en este contexto, como una referencia que se hace a usted; toda referencia a Dell deberá entenderse únicamente como referencia a Dell como proveedor de Servicios que presta el servicio en nombre del vendedor. No tendrá una relación contractual directa con Dell en conexión con el Servicio que se describe aquí. Para que no quede ninguna duda, los términos de pago o cualquier otro término contractual que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre un comprador y el vendedor directamente no se aplicarán a usted y serán tal como acuerden usted y el vendedor.

Europa, Medio Oriente y África	Sitio web local www.dell.com específico de su país o www.dell.com/servicedescriptions/global.* Además, los clientes que se encuentren en Francia, Alemania y Reino Unido pueden seleccionar la siguiente URL en caso de que sea aplicable: Francia: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemania: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: http://www.dell.co.uk/terms	Las Descripciones del servicio y otros documentos relativos al servicio de Dell que puede recibir por parte del vendedor no constituirán un acuerdo entre usted y Dell, serán solamente una descripción del contenido del Servicio que le compra al vendedor, sus obligaciones como receptor del Servicio y los límites del Servicio. Como consecuencia del presente documento, toda referencia al "Cliente" que se haga en esta Descripción del servicio y en cualquier otro documento relativo al servicio de Dell se entenderá, en este contexto, como una referencia que se hace a usted; toda referencia a Dell deberá entenderse únicamente como referencia a Dell como proveedor de Servicios que presta el servicio en nombre del vendedor. No tendrá una relación contractual directa con Dell en conexión con el Servicio que se describe aquí. Para que no quede ninguna duda, los términos de pago o cualquier otro término contractual que son, por su naturaleza, únicamente relevantes entre un comprador y el vendedor directamente no se aplicarán a usted y serán tal como acuerden usted y el vendedor.

* Los Clientes pueden acceder al sitio web local www.dell.com con solo ingresar a www.dell.com desde un equipo conectado a Internet en su localidad o con seleccionar la opción que corresponda en "Seleccione un país o región" en el sitio web de Dell http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Términos y condiciones adicionales aplicables a servicios de soporte y garantía relacionados

1. Productos cubiertos

Este Servicio está disponible en productos cubiertos que incluyen Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Alienware™ y XPS™, que se adquieran en una configuración estándar ("**Productos cubiertos**"). Los Productos cubiertos se añaden con regularidad; comuníquese con su representante de ventas de Dell para contar con la lista más actualizada de Servicios disponibles para sus productos Dell y que no son Dell. Cada Producto cubierto tiene una etiqueta con un número de serie ("**Etiqueta de servicio**"). El Cliente debe firmar un acuerdo de servicio por separado para cada Producto Cubierto. Por ejemplo, si se adquiere una impresora con una laptop, el contrato de servicio de la laptop no cubrirá la impresora: cada producto tendrá un contrato de servicio por separado. Consulte la Etiqueta de servicio del Producto Cubierto cuando se comunique con Dell por este Servicio.

2. Plazo de servicio

Esta Descripción del servicio comienza en la fecha marcada en su Formulario de pedido y continua durante el plazo ("**Plazo**") indicado en el Formulario de pedido. Según se aplique, el número de sistemas, licencias, instalaciones, implementaciones, puntos o usuarios finales administrados para los que el Cliente adquirió cualquiera o más Servicios, la tarifa o precio, y el Plazo aplicable de cada Servicio se indican en el Formulario de pedido del Cliente. A menos que por escrito se haya acordado lo contrario entre Dell y el Cliente, la adquisición de Servicios según este Acuerdo deberá ser únicamente para uso interno del Cliente y no para la reventa o para agencias de servicios.

3. Información adicional importante

A. **Reprogramación.** Una vez programado el Servicio, cualquier modificación en la programación debe realizarse al menos 8 días calendario antes de la fecha programada. Si el Cliente reprograma este servicio en un plazo igual o inferior a 7 días antes de la fecha programada, se cobrará un cargo por reprogramación que no superará el 25% del precio que el Cliente debe abonar por el Servicio. El Cliente deberá confirmar toda reprogramación del Servicio al menos 8 días antes del inicio del Servicio.

B. **Límites comercialmente razonables del alcance del Servicio.** Dell puede negarse a prestar el Servicio si, según su opinión, dicha prestación constituye un riesgo poco razonable para Dell o para los proveedores de Servicios de Dell, o si algún servicio solicitado excede el alcance del Servicio. Dell no se hará responsable de ninguna falla ni demora por causas que estén más allá de su control, incluida el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones de acuerdo con esta Descripción del servicio. El Servicio cubre solo los usos para los que fue diseñado el Producto Cubierto.

C. **Servicios opcionales.** Los servicios opcionales (incluidos los servicios de soporte, instalación, consultoría, administrados y profesionales de soporte o capacitación en el lugar donde se los solicite) pueden contratarse a Dell y varían según la ubicación del Cliente. Los servicios opcionales pueden requerir un acuerdo por separado con Dell. De no existir tal acuerdo, los servicios opcionales se prestarán en conformidad con la presente Descripción del servicio.

D. **Asignación.** Dell puede asignar este Servicio y/o Descripción del servicio a terceros proveedores del servicio calificados.

E. **Cancelación.** Dell puede cancelar este servicio en cualquier momento del Plazo de servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- El Cliente no paga el precio total de este Servicio según los términos que figuran en la factura;
- El Cliente profiere insultos o amenazas, o se niega a cooperar con el analista que lo asiste o con el técnico in situ; o
- El Cliente no cumple con todos los términos y las condiciones establecidos en esta Descripción del servicio.

Si Dell cancela este Servicio, enviará al Cliente un aviso de cancelación por escrito a la dirección que figura en la factura del Cliente. El aviso incluirá el motivo de cancelación y la fecha en que entrará en vigencia, que no será inferior a diez 10 días a partir de la fecha en que Dell envíe el aviso de cancelación al Cliente, a menos que las leyes estatales exijan otras disposiciones de cancelación y que estas tengan prioridad sobre el acuerdo. Si Dell cancela este Servicio de acuerdo con lo dispuesto en este párrafo, el Cliente no tendrá derecho a ningún reembolso de tarifas pagas o pagaderas a Dell.

F. **Limitaciones geográficas y reubicación.** Este Servicio se prestará en los lugares que se indican en la factura del Cliente. Este Servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. Las opciones de servicio, incluidos los niveles de servicio, las horas de soporte técnico y los tiempos de respuesta in situ pueden variar según la zona geográfica y es posible que ciertas opciones no estén disponibles para su compra en la ubicación del Cliente. La obligación de Dell de proporcionar los Servicios a Productos cubiertos reubicados está sujeta a varios factores, incluyendo y sin limitaciones, a la disponibilidad de Servicio local, costos adicionales, e inspección y recertificación de los Productos Cubiertos de Dell reubicados de acuerdo a las tarifas de consulta y materiales aplicables en ese momento.

G. **Transferencia del servicio.** Según lo dispuesto en las limitaciones establecidas en esta Descripción del servicio, el Cliente puede transferir este Servicio a un tercero que adquiera el Producto cubierto del Cliente en su totalidad antes de la fecha de vencimiento del Plazo de servicio vigente en este momento, siempre que el Cliente sea el comprador original del Producto cubierto y de este Servicio, o bien, que el Cliente haya comprado el Producto cubierto y este Servicio a su propietario original (o a un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia que se detallan en www.support.dell.com. Puede aplicarse un cargo por transferencia. Tenga en cuenta que si el Cliente o el cesionario del Cliente trasladan el Producto cubierto a una ubicación geográfica en la que el Servicio no se encuentra disponible (o no está disponible al mismo precio que el Cliente pagó), es posible que el Cliente no tenga cobertura o pueda incurrir en un costo adicional para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el Cliente opta por no pagar estos cargos adicionales, el Servicio puede cambiar automáticamente a categorías de soporte que se encuentren disponibles a dicho precio o a uno inferior en la nueva ubicación, sin posibilidad de reembolso.